



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah PT.Telkom di Indonesia pertama kali berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos dan telegraf yang didirikan oleh kolonial Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan Telekomunikasi sebanyak tiga puluhdelapan perusahaan. Kemudian pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (*Post, Telegraphen Telephone Dienst/PTT*).

Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965 pemerintah memisahkan nya menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 perusahaan umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional.

Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT.Indonesia Satelit Corporation (INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.

Pada tahun 1991 PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No.25/1991

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampai sekarang. Perubahan di lingkungan PT.TELKOM Indonesia, Tbk terus berlanjut mulai dari perusahaan jawatan sampai perusahaan public.

## 2.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Telekomunikasi Indonesia yakni,

**Visi :** *“To become a leading Telecommunication, Information, Media, Education and Service (TIMES) player in the region”*

**Misi :** Menyediakan layanan “more for less” TIMES, Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di indonesia.

## 2.3 Makna Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.



**Gambar 2.1**

**Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**  
(Sumber: [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id))

Pada tanggal 17 Agustus 2013 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke-68. dan dengan mengambil semangat ulang tahun RI, Telkom memperkenalkan penampilan baru logo Telkom yang mencerminkan komitmen Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia. Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia. Berikut penjabaran filosofi dari tiap warna yang terdapat dalam logo baru:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

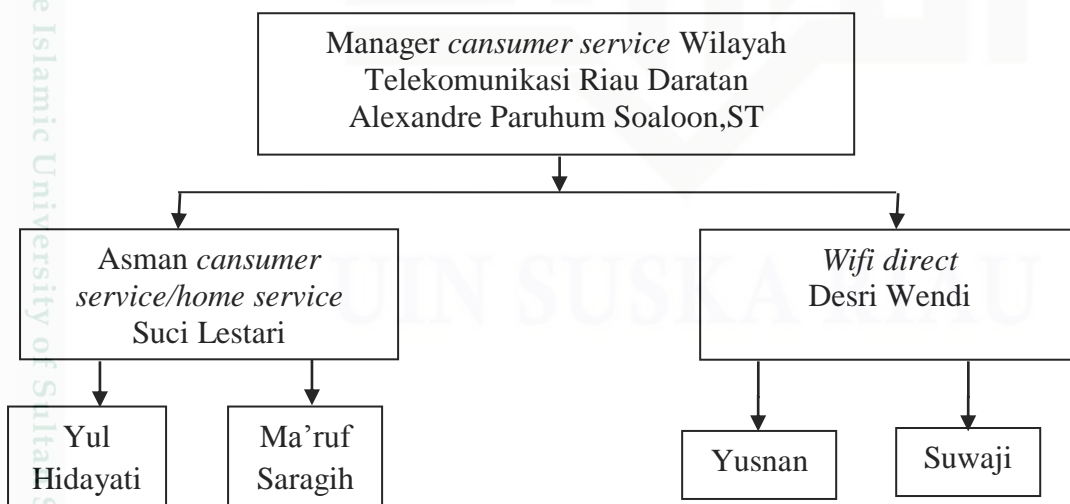
- Merah : Berani, Cinta, Energi, Ulet. Mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
- Putih : Suci, Damai, Cahaya, Bersatu. Mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- Hitam : Warna Dasar. Melambangkan kemauan keras.
- Abu-Abu : Warna Transisi. Melambangkan teknologi.

Dengan tetap mengacu kepada filosofi Telkom *Corporate*, yaitu *Always The Best* sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.

## 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan struktur organisasi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Wilayah telekomunikasi Riau daratan unit *consumer service*.

**Gambar 2.2 Struktur Organisasi**



**Sumber: PT. Telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 2.5 Uraian Tugas Perusahaan

Uraian tugas dari masing-masing bagian PT.Telekomunikasi Indonesia Wilayah telekomunikasi Riau daratan unit *cansumer service* adalah sebagai berikut :

### 1. Manager *cansumer service*

#### a. Alexandre Paruhum Soaloon,ST

Tugasnya adalah memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan nasabah, klien atau pelanggan.

### 2. Asman *cansumer service/home service*

#### a. Suci Lestari

Tugasnya adalah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang bertujuan untuk menawarkan kepada masyarakat untuk melakukan pemasangan indihome di rumah.

### 3. Tugas wifi direct

#### a. Desri Wendi

Tugasnya adalah **Wi-Fi Direct** memungkinkan dua perangkat untuk membuat koneksi Wi-Fi langsung *peer-to-peer* tanpa memerlukan router nirkabel.